
Innovation Management and Operational Strategies

Paper Type: Original Article



Organizational Flexibility and Financial Performance: A Case Study of Social Security Branches in Tehran

Mona Dastam*

Department of Public Administration, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran.

Citation:



Dastam, M. (2021). Organizational flexibility and financial performance: a case study of social security branches in Tehran. *Innovation management and operational strategies*, *2*(1), 55-63.

Received: 31/12/2020 Reviewed: 06/03/2021 Revised: 05/04/2021 Accept: 22/05/2021

Abstract

Purpose: Organizational flexibility has become an undeniable necessity in today's uncertain and dynamic environment. It allows the organization to respond appropriately to environmental changes, which can even affect its financial performance. The present study investigates the relationship between organizational flexibility and financial performance.

Methodology: The present study is one of those applied research studies whose information was collected using a survey method. It is of correlation type because it examines the relationship between organizational flexibility and financial performance.

Findings: The results show that organizational flexibility has a positive and significant relationship with financial performance. In other words, planned and adaptive flexibility have an essential relationship with financial performance, and the path coefficient of adaptive flexibility is higher than that of planned flexibility.

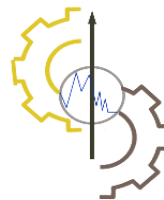
Originality/Value: The originality and value of the text lie in its contribution to understanding the critical link between organizational flexibility and financial performance, offering practical insights for managerial decision-making in navigating today's dynamic business environment.

Keywords: Flexibility, Financial Performance, Social Security.

JEL Classificaton: H11, H55.

* Corresponding Author
dastam66@gmail.com
http://dorl.net/dor/20.1001.1.27831345.1400.2.1.4.0
https://doi.org/10.22105/imos.2021.282313.1088

http://www.journal-imos.ir
Innovation Management and Operational Strategies, Volume 2, Issue 1, Page: 55-63



مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی



نوع مقاله: پژوهشی

انعطاف‌پذیری سازمانی و عملکرد مالی: موردمطالعه شعب تأمین اجتماعی شهر تهران

www.journal-imos.ir

مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، دوره ۲، شماره ۱، صفحه: ۵۵-۶۳

منا دس تام*

گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.

دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱۱ بررسی: ۱۳۹۹/۱۲/۱۶ اصلاح: ۱۴۰۰/۰۱/۱۶ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۰۲

چکیده

هدف: انعطاف‌پذیری سازمانی به‌ضرورت انکارناپذیر در محیط نامطمئن و پویای امروزی تبدیل‌شده است به‌طوری‌که به سازمان قابلیت واکنش مناسب در برابر تغییرات محیطی را می‌دهد و حتی می‌توانند بر عملکرد سازمان علی‌الخصوص، عملکرد مالی تأثیرگذارند.

روش‌شناسی پژوهش: پژوهش حاضر در آن دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد که اطلاعات آن به شیوه پیمایشی جمع‌آوری گردیده است و چون به بررسی رابطه انعطاف‌پذیری سازمانی و عملکرد مالی می‌پردازد از نوع همبستگی می‌باشد.

یافته‌ها: نتایج نشان می‌دهد که انعطاف‌پذیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد مالی دارد. به‌عبارتی‌دیگر انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده و انطباقی با عملکرد مالی رابطه معناداری دارد و ضریب مسیر انعطاف‌پذیری انطباقی بیشتر از انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده بیشتر بوده است.

اصالت/ارزش‌افزوده علمی: نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند مورداستفاده‌ی مدیران، کارشناسان و پژوهشگران قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: انعطاف‌پذیری، عملکرد مالی، تأمین اجتماعی.

طبقه‌بندی JEL: H11, H55.

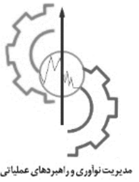
* **نویسنده مسئول**

آدرس رایانامه: dastam66@gmail.com

https://doi.org/10.22105/imos.2021.282313.1088

http://dorl.net/dor/20.1001.1.27831345.1400.2.1.4.0

۱ـ مقدمه



بسیاری از سازمان‌ها، چه دولتی و چه خصوصی درروند کاری خودشان با چالش‌هایی راهبردی مواجه می‌شوند که ازاین‌رو بر رقابت‌پذیری آن‌ها تأثیرگذار بوده و می‌تواند به کاهش رضایت مشتریان از محصولات و خدمات آن‌ها منجر شود. به‌این‌ترتیب، سازمان‌ها برای جلوگیری از شکست در کسب‌وکار، موظف به طراحی مجدد راهبردهای خود هستند. به‌عبارتی‌دیگر، سازمان‌ها نیازمند این هستند که ارزش‌های خود را ارتقا و آن‌ها را با منافع و خواسته‌های ذی‌نفعان انطباق دهند که این پدیده «انعطاف‌پذیری سازمانی[1]» نامیده می‌شود (آرمسترانگ[2] و همکاران، ۲۰۱۱). کوتاهی سازمان در ایجاد انعطاف‌پذیری، ممکن است منجر به از دست رفتن چشم‌انداز، مأموریت و اختیارات سازمانی شود و سازمان را ازلحاظ شکست‌پذیری، آسیب‌پذیرتر نماید (کونر و داویدسون[3]، ۲۰۰۳). انعطاف‌پذیری برای متناسب شدن با محیط پرتلاطم کسب‌وکار در جهت حفظ مزیت رقابتی، یکی از چالش‌های اساسی فراروی مدیران امروز است. کسب‌وکارها باید به‌اندازه کافی انعطاف‌پذیر باشند تا هم تهدیدات غیرقابل‌پیش‌بینی و هم فرصت‌های موجود آتی نامطمئن و محیط بی‌ثبات را مدیریت کند. صنایع معمولاً انعطاف‌پذیری و انعطاف‌ناپذیری را ترکیب و آنچه امروزه در حال ظهور است، جایگزین‌های جدیدی به‌جای گرایش ساده به‌سوی انعطاف‌پذیری بیشتر است (حاجی‌پور و مرادی[4]، ۲۰۱۰)؛ بنابراین ایجاد انعطاف‌پذیری در سازمان یک ضرورت و نیاز اساسی است که سازمان را در برابر انفعال و یا واکنش در مقابل تهدیدها و یا نیازمندی‌های محیطی، توانمند می‌سازد (چو و همکاران[5]، ۲۰۰۷). از دیدگاهی انعطاف‌پذیری سازمان دارای دو بعد برنامه‌ریزی‌شده و انطباقی[6] است (لی و همکاران[7]، ۲۰۱۳). انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده قبل از حادثه، درحالی‌که انعطاف‌پذیری انطباقی معمولاً بعد از حادثه رخ می‌دهد و نیازمند رهبری، ارتباطات خارجی، همکاری داخلی، توانایی یادگیری از تجارب گذشته و رفاه کارکنان را دارد (نیلیکانت[8] و همکاران، ۲۰۱۴). ازآنجایی‌که مطالعات قبلی بیانگر آن است که استراتژی‌های بهبود بعد از یک حادثه بر عملکرد تجاری تأثیرگذار هستند (کوری و دیتچ[9]، ۲۰۱۱)، از این‌رو به‌زعم پترسون[10] (۱۹۸۰) امروزه برنامه‌ریزی راهبردی به‌منظور تقویت و ارتقای عملکرد و کیفیت یک سازمان طراحی‌شده است و بااین‌وجود یک فرض منطقی در مباحث مدیریت استراتژیک این است که برنامه‌ریزی راهبردی یک فرایند مفید برای ارتباط سازمان با محیط رقابتی آن است و با گردآوری و تفسیر داده‌هایی که برای هم‌راستایی سازمان با محیط رقابتی اهمیت می‌یابد، پیوند خورده و چنین برمی‌آید که هم‌راستایی بهتر به عملکرد بهتر سازمان می‌انجامد. علیرغم این فرض نتایج حاصل از مطالعات پیشین با ادعای طرفداران برنامه‌ریزی راهبردی مبنی برافزایش قابلیت انطباق سازمان از مجرای برنامه‌ریزی راهبردی، در تناقض است؛ به‌عبارت‌دیگر، دلیل قانع‌کننده و روشنی برای تأثیر پذیرفتن عملکرد از برنامه‌ریزی راهبردی وجود ندارد (یزدان‌پناه[11]، ۲۰۱۳). از طرفی برخی از صاحب‌نظران بیان می‌دارند که ارزیابی عملکرد مالی در سازمان‌ها کافی و رضایت‌بخش نیست (هوکیو[12]، ۲۰۰۵)؛ اما بسیاری از صاحب‌نظران، ضمن تأکید بر نقش انعطاف‌پذیری به‌عنوان یکی از شیوه‌های مقابله با عدم اطمینان محیطی بیان داشته‌اند که به‌طورکلی افزایش

دس‌تام / مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، دوره ۲، شماره ۱، صفحه: ۵۵-۶۳

---

[1] Organizational Resilience
[2] Armstrong
[3] Connor & Davidson
[4] Hajipour & Moradi
[5] Cho et al
[6] Planned & Adaptive
[7] Lee
[8] Nilakant
[9] Corey & Deitch
[10] Peterson
[11] Yazdanpanah
[12] Hoque

انعطاف‌پذیری با افزایش عملکرد پیوند خورده است (لوپز و گالان[1]، ۲۰۱۱) و همچنین در این حین کارکنان برای پر کردن نقش‌های مختلف و سازمان نیز دارای منابع کافی برای جذب تغییرات غیرمنتظره در حفظ عملکرد مالی می‌باشد (پرایاگ[2]، ۲۰۱۸). با این اوصاف ازآنجایی‌که بررسی‌های اخیر بیانگر آن است که تحولات اقتصادی ـ اجتماعی و محیطی و نظام تأمین اجتماعی ارتباط تنگاتنگی با هم دارند و تحقق توسعه اقتصادی، بدون عدالت اجتماعی و بدون تأمین اجتماعی ممکن نیست، تأمین اجتماعی در حقیقت افزایش رفاه اقتصادی است و امنیت انسان را به‌عنوان محور توسعه مدنظر قرار داده است که با توجه به موارد فوق انعطاف‌پذیری در تمامی سازمان‌ها حتی شعب تأمین اجتماعی شهر تهران بدین‌جهت مهم می‌باشد که به‌وسیله آن می‌توان به عملکرد بهتری دست‌یافت و پژوهش حاضر با این هدف تدوین می‌گردد و به دنبال این سؤال است که آیا بین انعطاف‌پذیری سازمانی و عملکرد مالی در شعب تأمین اجتماعی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

۲ـ پیشینه پژوهش

پرایاگ و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان انعطاف‌پذیری سازمانی و عملکرد مالی بدین نتیجه دست یافتند که دو بعد انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده و انطباقی بر عملکرد مالی در بخش گردشگری تأثیر معناداری دارد. لیو و همکاران[3] (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان انعطاف‌پذیری زنجیره تأمین، عملکرد شرکت و سیاست‌های مدیریت در صنعت حمل‌ونقل خطوط هوایی بدین نتیجه رسیدند که فرهنگ مدیریت ریسک بر چابکی، یکپارچگی و زنجیره تأمین (دوباره) مهندسی تأثیر مستقیم و معناداری دارد و عملکرد مدیریت ریسک به عملکرد شرکت کمک می‌کند. الهارتی[4] و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر ایجاد دانش بر قابلیت انعطاف‌پذیری سازمانی با عملکرد سازمانی بدین نتیجه رسیدند که فرایند خلق دانش به‌طور مثبت بر قابلیت‌های سازگاری سازمانی تأثیر می‌گذارد. نتایج همچنین نشان داد که قابلیت‌های انعطاف‌پذیری (چابکی و نوآوری) تأثیر مثبتی بر عملکرد بانکی دارند. لافونته[5] و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان انعطاف‌پذیری و عملکرد سازمانی (تحلیل اعتبار تجاری تأمین‌کنندگان و تنوع بانک‌ها در صنعت ساخت‌وساز اسپانیا) بدین نتیجه رسیدند که اعتبارات تجاری که توسط تأمین‌کنندگان تأمین می‌شود، یک منبع مرتبط از نقدینگی و منابع مالی است که تأثیر مثبتی بر عملکرد اقتصادی دارد. علاوه بر این تنوع بانک‌ها منجر به عملکرد می‌شود، اما تنها در طول دوره بحران عملکرد کسب‌وکارهایی که با تعداد بیشتری از مؤسسات مالی کار می‌کنند، بسیار بالاتر است. سربلند[6] و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان رابطه هوش فرهنگ با انعطاف‌پذیری کارکنان تأمین اجتماعی استان اردبیل بدین نتیجه دست یافتند که بین هوش فرهنگ با انعطاف‌پذیری منابع انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ابراهیم پور[7] و همکاران (۱۳۹۴) به پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر انعطاف‌پذیری استراتژیک بر عملکرد بازار شرکت‌ها با نقش میانجی نوآوری پرداختند که نتایج نشان داد که انعطاف‌پذیری استراتژیک بر نوآوری تأثیر مثبت و معنادار دارد و همچنین نوآوری بر عملکرد بازار تأثیر مثبت و معنادار دارد. شعری آناقیز و قربانی[8] (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان رابطه انعطاف‌پذیری مالی با عملکرد شرکت‌های سرمایه‌گذاری در ایران از منظر بازار به وجود رابطه مثبت و معنادار بین انعطاف‌پذیری مالی (بازده جریان نقدی آزاد) و عملکرد شرکت‌های

---

[1] Lopez-Cabrales & Galan
[2] Prayag
[3] Liu
[4] Alharthy
[5] Lafuente
[6] Sarboland et al
[7] Ebrahimpour et al
[8] Sheri Anaghiz & Ghorbauni

سرمایه‌گذاری (محاسبه‌شده از طریق شاخص شارپ) و عدم وجود رابطه معنادار بین انعطاف‌پذیری مالی با عملکرد شرکت‌های سرمایه‌گذاری (محاسبه‌شده از طریق شاخص ترینر) دست یافتند. یزدان پناه (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه انعطاف‌پذیری‌های چندگانه و عملکرد سازمان‌ها در فرآیند برنامه‌ریزی راهبردی بدین نتیجه دست‌یافت که برنامه‌ریزی راهبردی بر انعطاف‌پذیری و انعطاف‌پذیری بر عملکرد اثر مثبت و معناداری داشته و نقش واسطه‌ای انعطاف‌پذیری در ارتباط مابین برنامه‌ریزی راهبردی و عملکرد مورد تائید واقع شد. سیدنقوی و همکاران[1] (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان انعطاف‌پذیری منابع انسانی و عملکرد سازمان در صنعت بیمه بدین نتیجه رسیدند که انعطاف‌پذیری منابع انسانی اثر مثبت معناداری بر عملکرد در شرکت‌های بیمه دارد. حاجی‌پور و بهمنی (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان انعطاف‌پذیری سازمانی و عملکرد در شرکت‌های تولیدی ناحیه صنعتی اراک پرداختند. نتایج بیانگر آن است که اثر پنج قابلیت سازمانی شامل ویژگی‌های تیم مدیریت، الگوی تصمیم‌گیری، فرهنگ‌سازمانی، شناخت شرایط محیط و هویت‌سازمانی مورد تائید قرارگرفت و اثر انعطاف‌پذیری سازمانی شامل دو بعد انعطاف‌پذیری عملیاتی و راهبردی بر عملکرد سازمانی نیز آشکار گردید.

۳ـ فرضیه‌های پژوهش

با توجّه به مبانی نظری پژوهش فرضیه‌ها به شرح زیر است:

- بین انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده و عملکرد مالی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین انعطاف‌پذیری انطباقی و عملکرد مالی رابطه معناداری وجود دارد.

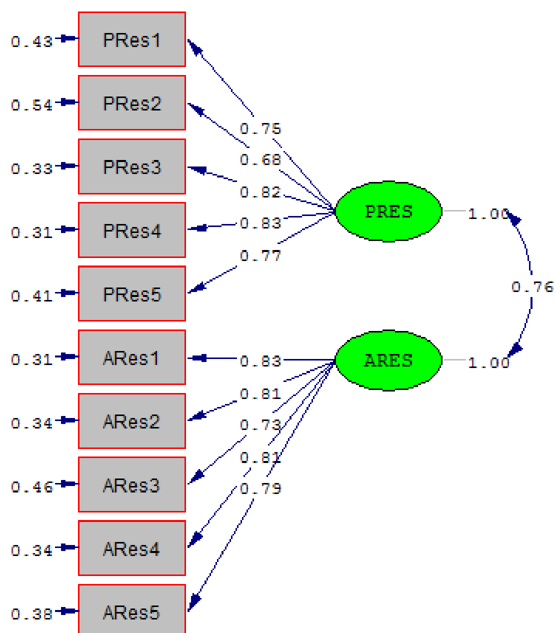
٤ـ مواد و روش‌ها

اگرچه در مورد روش پژوهش تاکنون نظرات و دیدگاه‌های متفاوتی عنوان‌شده است، این پژوهش ازنظر هدف «کاربردی» است اما ازنظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش را تمامی کارکنان و مدیران شعب تأمین اجتماعی در تهران که بالغ بر ۳۵۰۰ نفر است تشکیل می‌دهند و روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری غیراتفاقی در دسترس و برای تعیین تعداد نمونه طبق جدول کرجسی و مورگان تعداد نمونه ۳٤٦ نفر می‌باشد. قلمرو موضوعی پژوهش حاضر را تجزیه‌وتحلیل مفاهیم و مباحث نظری در سطوح انعطاف‌پذیری و عملکرد مالی؛ قلمرو زمانی داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده در مقطع زمانی سال‌های ۱۳۹۸ـ۱۳۹۷ یعنی دوره زمانی تکمیل پرسشنامه‌ها و قلمرو مکانی شعب تأمین اجتماعی شهر تهران است. متغیرهای پژوهش ازنظر نقشی که در پاسخ دادن به سؤالات و یا آزمون فرضیات ایفا می‌کنند به دو نوع مستقل و وابسته تقسیم‌شده‌اند که در مقاله حاضر انعطاف‌پذیری متغیر مستقل و عملکرد مالی به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود.

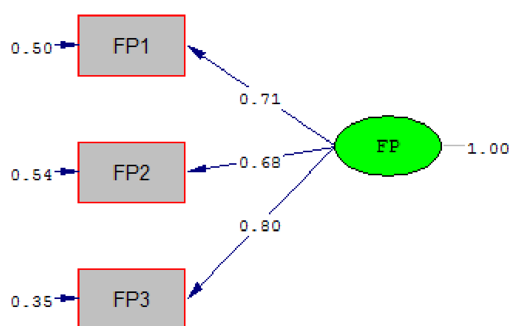
از ابزارهای چهارگانه جمع‌آوری داده‌ها، در این پژوهش جهت جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات، با توجه به کارایی بیشتر پرسشنامه در پژوهش‌های مدیریتی قابل انجام در ایران، داده‌های لازم جهت تجزیه‌وتحلیل سؤالات و آزمون فرضیات از طریق پرسشنامه انعطاف‌پذیری سازمانی پرایاگ و همکاران (۲۰۱۸) و پرسشنامه عملکرد لی و همکاران (۲۰۰۹) موردسنجش قرارگرفته است. در این پژوهش از تحلیل عاملی تائیدی، ساختار کلی پرسشنامه‌های پژوهش مورد روایی سنجی سازه محتوایی قرارگرفته است؛ که بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی تائیدی برای سنجش قدرت بین هر عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای قابل‌مشاهده آن (گویه‌های پرسشنامه) در تمامی موارد بزرگ‌تر از ۰/۳ به‌دست‌آمده است؛ بنابراین ساختار عاملی پرسشنامه انعطاف‌پذیری و عملکرد مالی طبق **شکل ۱** و **۲** قابل تائید است.

[1] Seyed Naghavi et al

درس‌تام / مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، دوره ۲، شماره ۱، صفحه: ۵۵ـ۶۳



شکل ۱- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی مقیاس سنجش انعطاف‌پذیری سازمانی.
Figure 1- Standard factor load factor analysis of organizational flexibility scale.



شکل ۲- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی مقیاس سنجش عملکرد مالی.
Figure 2- Standard factor load Factor analysis of financial performance measurement scale.

همچنین در این پژوهش طبق **جدول ۱** از روش آلفای کرونباخ جهت سنجش پایایی استفاده گردید که این ضریب بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده و بیانگر پایایی قابل‌قبول پرسشنامه است.

جدول ۱- آلفا کرونباخ مقیاس‌های سنجش پایایی پرسشنامه‌ها.
Table 1- Cronbach's alpha Scales of reliability of questionnaires.

آلفا کرونباخ مقیاس‌های سنجش پایایی پرسشنامه‌ها	ضریب آلفا
انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده	0.878
انعطاف‌پذیری انطباقی	0.895
انعطاف‌پذیری سازمانی	0.920
عملکرد مالی	0.773

همچنین برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار آماری لیزرل صورت گرفته است.



۵ـ آزمون فرضیه‌ها

۱ـ ۵ـ نیکوئی برازش مدل پژوهش

جهت برازش مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش از تعدادی شاخص‌های نیکوئی برازش استفاده‌شده است. یکی از شاخص‌های عمومی برای به‌حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه شاخص‌های برازش، شاخص خی دو بهنجار است که از تقسیم ساده خی دو بر درجه آزادی مدل محاسبه می‌شود. چنانچه این مقدار بین ۱ تا ۵ باشد مطلوب است.

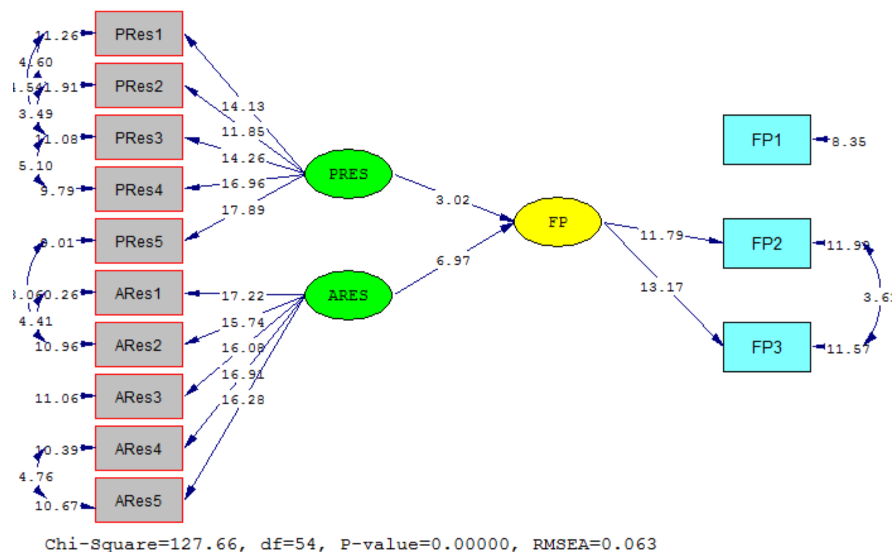
$$\frac{x^2}{df}=\frac{127.66}{54}=2.364$$

جدول ۲- مدل نهایی فرضیه‌های پژوهش.

Table 2 - The final model of research hypotheses.

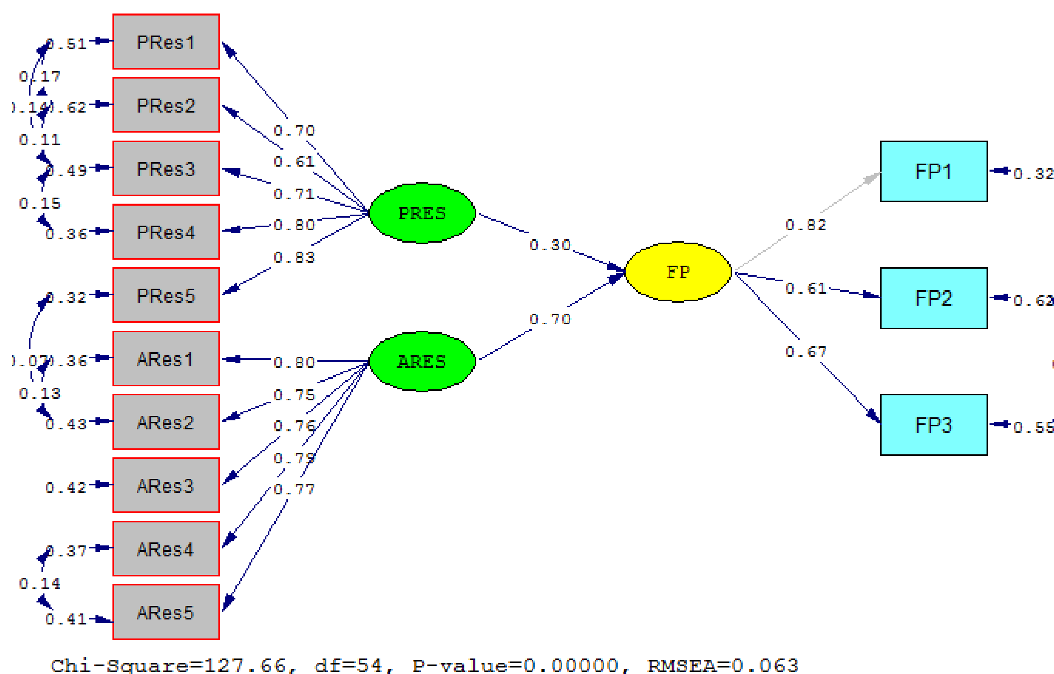
IFI	NNFI	NFI	GFI	RMSEA	SRMR	χ^2/df	شاخص برازندگی
0-1	<0.9	<0.9	<0.9	<0.08	<0.05	<۵	مقادیر قابل‌قبول
0.99	0.98	0.98	0.95	0.062	0.030	2.364	مقادیر محاسبه‌شده

مدل فرضیه‌های فرعی پژوهش بر اساس متغیرهای پژوهش و معیارهای هرکدام در **شکل ۳** مشخص‌شده است. این مدل با اقتباس از برونداد نرم‌افزار لیزرل ترسیم‌شده است. نتایج حاصل از سنجش معناداری داده‌های مدل نیز در **شکل ٤** ارائه‌شده است.



شکل ۳- آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی فرضیه‌های پژوهش.

Figure 3 - t-value statistics the results of confirming the final model of research hypotheses.



شکل ٤- نتایج تائید مدل نهائی فرضیه‌های پژوهش.

Figure 4- Results of confirmation of the final model of research hypotheses.

جدول ۳- مقدار آماره تی، مقدار ضریب مسیر فرضیه‌های فرعی.

Table 3- Statistical value of T, coefficient value of path of sub-hypotheses.

مستقل	مسیر تحلیل	وابسته	آماره تی	مقدار ضریب	نتیجه
انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده	←	عملکرد مالی	3.02	0.30	تائید
انعطاف‌پذیری انطباقی	←	عملکرد مالی	6.97	0.70	تائید

در خصوص فرضیه اول همان‌طور که در **جدول ٤** مشاهده می‌شود، ضریب مسیر برای رابطه بین انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده و عملکرد مالی ۰/۳۰ به‌دست‌آمده است. با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب ۳/۰۲ به‌دست‌آمده است، مقدار محاسبه‌شده t برای این مسیر در دامنه [۱/۹٦، ۱/۹٦-] قرار نگرفته است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت عدد به‌دست‌آمده معناداراست. درنتیجه بین انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده و عملکرد مالی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر برای رابطه بین انعطاف‌پذیری انطباقی و عملکرد مالی ۰/۷۰ به‌دست‌آمده است. با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب ٦/۹۷ به‌دست‌آمده است، مقدار محاسبه‌شده t برای این مسیر در دامنه [۱/۹٦، ۱/۹٦-] قرار نگرفته است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت عدد به‌دست‌آمده معناداراست. درنتیجه بین انعطاف‌پذیری انطباقی و عملکرد مالی نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۶ـ نتیجه‌گیری و پیشنهادها

عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها اطلاق می‌شود. عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن‌ها و انجام مسئولیت‌هایی که سازمان به عهده دارد. به‌طورکلی انعطاف‌پذیری را به‌عنوان شاخص ارتباط‌دهنده بین سیستم و محیط خارجی‌اش برای جذب عدم قطعیت، درجه پویایی سیستم و همچنین به‌عنوان توانایی تغییر و سازگاری می‌توان در نظر گرفت. کسب‌وکارها باید به‌اندازه کافی انعطاف‌پذیر باشد تا هم تهدیدات غیرقابل‌پیش‌بینی و هم فرصت‌های موجود در آینده نامطمئن و محیط بی‌ثبات را مدیریت کند. اساساً فضای کسب‌وکار گذشته فضایی قابل پیش‌بینی و کم تغییر بوده است ازاین‌رو اغلب مدل‌های تحلیل استراتژیک و قابلیت‌های سازمانی، توجه ویژه‌ای به قابلیت

انعطاف‌پذیری سازمانی نداشته‌اند. از سوی دیگر در مدل‌های تحلیلی سنتی، قدرت تأثیرگذاری سازمان بر محیط عملاً صفر یا بسیار ناچیز برآورد می‌شده است و از این نظر نیز انعطاف‌پذیری سازمانی برای تأثیرگذاری بر محیط هم مطرح نبوده است. ازاین‌رو این پژوهش به بررسی رابطه بین انعطاف‌پذیری و عملکرد مالی در شعب تأمین اجتماعی شهر تهران پرداخته است. نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه اول نشان داد که هر چه انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده بیشتر گردد عملکرد مالی افزایش می‌یابد. با توجه به نتیجه این فرضیه، تأمین اجتماعی در شعب شهر تهران توانسته با ایجاد برنامه‌ریزی‌های و خط‌مشی‌های لازم، منجر به انعطاف‌پذیری سازمانی خود در دامنه گسترده‌ای از طرح‌های سازمانی خود گردد. لذا با استراتژی انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده در سازمان خود ابزاری برای ارتقای عملکرد مالی خود شناسایی کرده‌اند. همچنین به نظر می‌رسد با انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی‌شده وسعت مهارت‌ها و قابلیت‌های رفتاری کارکنان افزوده شود و چون چنین کارکنانی از طریق فعالیت‌های منابع انسانی مناسب برانگیخته شوند در بلندمدت بر عملکرد مالی تأثیرگذارنده و حتی می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری گردد. با توجه به تحلیل فوق می‌توان ادعا کرد که در شعب تأمین اجتماعی شهر تهران و در مباحث مدیریت استراتژیک، برنامه‌ریزی راهبردی به‌عنوان یک فرایند مفید هم‌راستای عملکرد بهتر بوده و با ادعای طرفداران برنامه‌ریزی راهبردی مبنی برافزایش قابلیت انطباق سازمان از مجرای برنامه‌ریزی راهبردی سازگار است. با توجه به نتیجه این فرضیه پیشنهاد می‌شود سازمان نسبت به تمرین و آزمون برنامه‌های اضطراری خود جهت حصول از اثربخش بودن آن بر عملکرد بهتر اقدامات لازم را نمایند و اولویت سازمانی خود را بر شناسایی آنچه در طول و پس از یک بحران مهم در این سازمان رخ می‌دهد قرار دهند. همچنین مبتنی بر نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه دوم انعطاف‌پذیری انطباقی بیشتر منجر به افزایش عملکرد مالی می‌شود. ازآنجایی‌که هر سازمانی می‌تواند دچار بحران گردد و چنانچه انعطاف‌پذیری انطباقی می‌تواند با تطبیق شرایط فوق منجر به انعطاف‌پذیری در سازمان گردد لذا در این راستا نیازمند رهبری، ارتباطات خارجی، همکاری داخلی، توانایی یادگیری از تجارب گذشته لازم است که به نظر می‌رسد مدیران این سازمان توانسته‌اند به این مهم دست پیدا کنند که طبق نتایج به‌دست‌آمده از این فرضیه بر عملکرد سازمان تأثیر مثبتی داشته است. به‌عبارتی‌دیگر در شعب تأمین اجتماعی شهر تهران انعطاف‌پذیری سازمانی برای پاسخگویی به تغییرات آتی به شکلی مفید انجام‌شده و کارکنان توانستند با توانایی ایجاد تغییرات لازم در خود به‌منظور هماهنگی با تغییرات صورت گرفته در عملکرد مثبت سازمان خود تأثیرگذار باشند. طبق این فرضیه پیشنهاد می‌گردد سازمان منابع کافی برای جذب تغییرات غیرمنتظره را ایجاد و حفظ و از تمامی افراد برای جهت دستیابی به اهداف خود استفاده نمایند و همچنین پیشنهاد می‌گردد فضایی ایجاد نمایند تا به افزایش مدیریت دانش و کسب روش‌های جدید آن کمک نماید. با مقایسه نتایج با پژوهش‌های قبلی بیانگر مشابه بودن نتایج با پژوهش پرایاگ همکاران (۲۰۱۸) است.

منابع و ماخذ

Alharthy, A., Sohaib, O., & Hawryszkiewycz, I. (2018). The impact of knowledge creation on organizational resilience towards organizational performance. *27th International conference on information system development*, Sweden, (pp. 1-12).

Armstrong, A. R., Galligan, R. F., & Critchley, C. R. (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. *Personality and individual differences*, *51*(3), 331-336.

Cho, S., Mathiassen, L., & Robey, D. (2007). Dialectics of resilience: a multi–level analysis of a telehealth innovation. *Journal of information technology*, *22*(1), 24-35.

Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, *18*(2), 76-82.

Corey, C. M., & Deitch, E. A. (2011). Factors affecting business recovery immediately after Hurricane Katrina. *Journal of contingencies and crisis management*, *19*(3), 169-181.

Ebrahimpour, M., Nopasand asil, S., & Ahmadi saravani, M. (2015). The impact of strategic flexibility on company's market performance: the mediating role of open innovation. *Quarterly journal of industrial technology development*, *13*(26), 5-16. (In Persian). URL: http://jtd.iranjournals.ir/article_18081.html?lang=en

Hajipour, B., & Moradi, M. (2010). Organizational flexibility and performance: case study of Arak industrial estate manufacturing organizations. *Management studies in development and evolution*, *20*(62), 143-162. (In Persian). URL: https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?id=213900

Hoque, Z. (2005). Linking environmental uncertainty to non-financial performance measures and performance: a research note. *The British accounting review*, *37*(4), 471-481.

Lafuente, E., Strassburger, F., Vaillant, Y., & Vilajosana, J. (2017). Organizational resilience and performance: analysis of the relevance of suppliers' trade credit and bank diversification in the spanish construction industry. *Construction economics and building*, *17*(4), 1-19.

Lee, A. V., Vargo, J., & Seville, E. (2013). Developing a tool to measure and compare organizations' resilience. *Natural hazards review*, *14*(1), 29–41.

Liu, C. L., Shang, K. C., Lirn, T. C., Lai, K. H., & Lun, Y. V. (2018). Supply chain resilience, firm performance, and management policies in the liner shipping industry. *Transportation research Part A: policy and practice*, *110*, 202-219.

دین‌تام / مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، دوره ۲، شماره ۱، صفحه: ۵۵–۶۳



López-Cabrales, A., Valle, R., & Galan, J. L. (2011). Employment relationships as drivers of firm flexibility and learning. *Personnel review*, *40*(5), 625-642.

Nilakant, V., Walker, B., Van Heugen, K., Baird, R., & De Vries, H. (2014). Research note: conceptualising adaptive resilience using grounded theory. *New Zealand journal of employment relations*, *39*(1), 79-86.

Prayag, G., Chowdhury, M., Spector, S., & Orchiston, C. (2018). Organizational resilience and financial performance. *Annals of tourism research*, *73*(C), 193-196.

Sarboland, k., Mahdavi, S., & Sepah, S. (2017). The Relationship between Cultural Intelligence and Flexibility of Social Security Employees in Ardabil Province. *Fifth International Conference on Research Approaches in Humanities and Management.*

Seyed Naghavi, M., Haghighi Kaffash, M., & Najafi Kalyani, V. (2012). Human resource flexibility and organizational performance in insurance industry. *Management studies in development and evolution, 21*(67), 129-153. (In Persian). URL: https://jmsd.atu.ac.ir/article_1874.html?lang=en

Sheri Anaghiz, S., & Ghorbauni, N. (2015). The relation between financial flexibility and performance of Iranian investment firms from the market point of view. *Empirical research in accounting*, *5*(1), 165-180. (In Persian). URL: https://jera.alzahra.ac.ir/article_1999.html?lang=en

Yazdanpanah, A. A. (2013). Investigating the relationship between multiple flexibilities and organizational performance in the strategic planning process. *10th International conference on strategic management*, Tehran, Iran Strategic Management Association. https://www.civilica.com/Paper-ICSM10-ICSM10_186.html

